緒 言

二零零三年六月

二零零二／零三年度是申訴專員公署在行政和營運上脫離政府機制後首個完整的運作年度。本署亦在這年內搬遷到自置的辦公地方。在本報告年度內，我們共接獲 14,298 宗查詢和 4,382 宗投訴、完成處理了 4,370 宗投訴個案及六宗直接調查：全部都是自本人上任以來所達到的最高紀錄。

隨着工作量的增加，本署承受了更大的工作壓力，特別是因為本署聘用了許多新入職的調查人員，取代從政府借調到本署工作的資深公務員。儘管如此，全賴本署人員的努力，以及透過靈活聘用臨時職員，本署仍能取得不俗的成績。

然而，本署仍要面對其他壓力，例如一些較執着的投訴人會認為除非本署完全接納他們的投訴點，否則不肯接受本署的調查結果，甚至會轉而把本署或屬下職員視為投訴對象。另一方面，部分被調查的機構則對本署的查訊反應較為敏感，因而有所抗拒。本人謹此保證，本署定會公平地處理各項投訴。我們會客觀地分析事實，以無私無畏、不偏不倚的態度提出我們的評論及建議，這正是我們奉行的指導原則和專業精神。

為了讓市民正確理解本署的職責和角色，我們會加強公眾教育和推廣工作，並會繼續向公職人員宣傳正面的處理投訴文化。

另一方面，在我們進行查訊期間，不少機構會主動展開內部檢討和實行改善措施，這點令本人感到鼓舞。這種現象突顯出本署在公共行政改革方面所發揮的催化作用。

展望未來，因政府財政緊絀，本人預期未來幾年給予本署的撥款勢將減少，這會對本署的營運造成壓力，故本人必須加倍慎用資源。我們會繼續簡化工作程序和重新調配職務，務使財政考慮不會影響本署的長遠發展。

無論前面有多大的困難與障礙，我們定會竭盡所能，為達致公平、公開、能夠迅速回應市民要求和負責任的公共行政作出貢獻，並且以提高政府服務的質素及水平為己任。